

# 14

## KOMPETENSI KECERDASAN INTELEKTUAL, EMOSI DAN SPIRITUAL PEKERJA

Siti Nur Zahirah Omar, Nadratun Nafisah Abdul Wahab, Maliani Mohamad dan  
Shazwani Mohd Salleh

Pekerja merupakan aset penting kepada organisasi. Walaupun organisasi mampu mempunyai mesin dan teknologi yang hebat tetapi tidak mampu mempunyai pekerja kompeten, organisasi tidak akan mampu untuk berjaya. Perhatian terhadap kompetensi pekerja penting kerana ia meningkatkan mutu perkhidmatan dan prestasi kerja pekerja. Dalam usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan kecemerlangan pekerja, terdapat satu isu yang berkaitan yang perlu diberi penekanan dari aspek kompetensi pekerja iaitu kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi dan kecerdasan spiritual yang merupakan elemen utama dalam mempengaruhi kecemerlangan pekerja.

### KOMPETENSI PEKERJA

Kompetensi menurut Boyatzis (1982), adalah *'an underlying characteristic of a person which results in effective and/or superior performance in a job'* (p.97). Boyatzis di dalam bukunya *'The Competence Manager'* menyatakan bahawa kompetensi dilihat sebagai sesuatu ciri asas yang terdapat pada seseorang *'an underlying characteristic of a person'* seperti *'self-image, traits, motive and social roles'*. Sementara itu, Catano (2001) turut melihat kompetensi sebagai keupayaan-keupayaan berdasarkan kecerdasan sebagai tingkah laku atau kemahiran-kemahiran yang boleh menentukan prestasi kerja. Kompetensi juga boleh dijelaskan sebagai satu set tingkah laku yang boleh membawa kepada hasil yang baik di atas pelaksanaan tugas-tugas yang diberi (Bartram *et al.*, 2002). Selain itu, kompetensi

pekerja ditakrifkan sebagai keupayaan atau kemampuan dan merupakan satu set tingkah laku yang saling berkaitan tetapi berbeza mengikut kepada persekitaran sekeliling bergantung kepada situasi dan masa (Boyatzis 1982; 2008) serta dapat menjadikan prestasi pekerja menjadi lebih efektif (Vathnophas & Thai-ngam, 2007).

Kompetensi pekerja pula merujuk kepada pengetahuan dan kemahiran individu berkaitan dengan sesuatu tugas bagi menjamin kecemerlangan dan keberkesanan sesebuah organisasi dan prestasi individu (Malek Shah & Liang, 2002). Selain itu, kenyataan daripada Sandberg (2000) bahawa kompetensi bukan sahaja mengenai satu set gelagat atau kualiti yang diperlukan oleh seseorang pekerja dalam melaksanakan tugas yang efektif, malah turut berkaitan dengan pengetahuan, kemahiran dan lain-lain kualiti yang digunakan oleh seseorang dalam merancang untuk menjalankan sesuatu kerja. Perkaitan antara kompetensi dan prestasi kerja direncanakan oleh Boyatzis (1982) dalam *'Model of Effective Job Performace'* turut menekankan ketiga-tiga komponen iaitu persekitaran organisasi, tuntutan pekerjaan dan kecekapan individu adalah saling konsisten antara satu sama lain. Pandangan ini selari dengan Azahari (2011) juga melihat dari sudut yang hampir sama iaitu rancangan yang dijalankan oleh pekerja untuk melaksanakan sesuatu kerja menerangkan apakah kompetensi yang harus dibangunkan dan digunakan oleh individu tersebut dalam melaksanakan tugas yang diamanahkan kepadanya. Bagi penyelidik Spencer dan Spencer (1993) yang membangunkan model *'iceberg'* bagi mengukur tahap standard kompetensi prestasi, mendefinisikan kompetensi sebagai *'a competency as an underlying charaterictic of an individual that is causally related to criterion referenced effective and or superior performance in job or situation'* (p.9) yang digambarkan dalam Rajah 14.1.